

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

MODULO	TEMA	SUB TEMAS	SESIÓN	DURACIÓN ESTIMADA
MODULO I	Gestión de la calidad del servicio en el sector público y privado	Matemática del servicio al cliente y cifras sobre atención ciudadana	Sesión 1	3 horas
		Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público		
		Tipos de usuarios		
MODULO II	Protocolo de atención al usuario/cliente	Protocolo de atención al usuario/cliente	Sesión 2	3 horas
		Orientaciones para bienvenida		
		Orientaciones para durante la atención		
		Orientaciones para cierre y despedida		
		Casuística		
MODULO III	Manejo de quejas, reclamos y objeciones	Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM: Gestión de reclamos Administración Pública	Sesión 3	3 horas
		Manejo de quejas, reclamos y objeciones		
MODULO IV	Gestión por procesos y habilidades blandas en atención al usuario/cliente	Habilidades blandas relacionadas con atención al usuario/cliente	Sesión 4	3 horas
		Gestión por procesos		
		Recomendaciones para fidelizar a los clientes desde la atención		
MODULO V	Recursos Adicionales	Estudio de material complementario	Sesión 5	10 horas
MODULO VI	Evaluación Final	20 preguntas con alternativa múltiple	Sesión 6	2 horas